



Tipo de Instrumento:	ACUERDO
Número:	028.1/2019
Origen:	Secretario Coordinador Provincial de Girona
Vigencia:	
Cese de vigencia:	
Breve resumen del contenido:	LENGUAJE. Claridad y comunicación

ACUERDO 028.1/2019

“Cada sabio con su problema y cada loco con su tema” (A. Machado).

La **democracia exige seguridad jurídica** y esta plantea un *sine qua non*: que **las autoridades públicas se comunican de forma clara y comprensible con la ciudadanía**, que tiene que entender todo aquello que emiten los poderes públicos. La **buena comunicación** es un derecho ciudadano pero también una ventaja política: se trata de una **herramienta que genera legitimidad y confianza, que permite que la ciudadanía acate las decisiones de las administraciones y, por si todo esto no fuera suficiente, ahorra recursos públicos**. Hoy, la comunicación tiene un valor creciente.

I. LA COMUNICACIÓN CLARA EN LOS TRIBUNALES

Los **beneficios** que han generado los esfuerzos en los ámbitos legislativo y formativo en términos de conciencia, actitudes y resultados se pueden encontrar por todos los rincones del sistema, lo cual incluye el ámbito judicial. En Suecia el 20 de junio de 2007, se creó la llamada Comisión sobre la Confianza con el encargo de elaborar un estudio sobre la confianza que tiene la ciudadanía en los tribunales y los aspectos que influyen en esta confianza. En noviembre del 2008, un informe oficial del Gobierno sueco presentaba datos, análisis y propuestas para hacer avanzar los tribunales suecos hacia la ciudadanía. Tanto el Gobierno a través del encargo como los expertos que



redactaron el informe sitúan la **confianza** en el centro del proceso: **si la eficiencia se puede definir como la relación entre efectos y costes, la confianza se tiene que ver como un lubricante que agiliza y facilita la toma de decisiones y acorta el tiempo necesario, de manera que aumenta la eficiencia. La confianza es la base de la colaboración de la ciudadanía con las autoridades y justifica por qué acata las decisiones, ya sea a la hora de pagar impuestos, de respetar los límites de velocidad o de testificar en un juzgado. En función de los conocimientos y las experiencias que el ciudadano tiene de la institución en cuestión, decide el nivel de confianza que atribuye.** Si pierde la confianza que tiene, la interacción del ciudadano con las instituciones se complica y, en el caso de los tribunales, esto entorpece el buen funcionamiento del sistema judicial y, en consecuencia, también del estado de derecho.

Para **fomentar la confianza** en los tribunales, debe asegurarse que las **sentencias mantengan la calidad jurídica**, que se respeten los plazos, que haya posibilidad de recurrir, que los jueces puedan trabajar de forma autónoma sin presión del exterior, etc. Y además, a parte de esta calidad técnica, **la ciudadanía tiene que tener una percepción positiva de la calidad. Mientras que la calidad técnica depende de los conocimientos y la competencia de los jueces, la percepción de calidad que cala en los usuarios depende más bien de los conductos, los valores y las actitudes de los operadores jurídicos.** Este aspecto de la calidad es más subjetivo y se encuentra ligado a la experiencia. A menudo la percepción de la calidad es más importante para la confianza que la calidad técnica a la hora de asegurar la cooperación y el buen funcionamiento del sistema.

II. UNA CUESTIÓN DE CALIDAD

Este planteamiento coincide con la filosofía de la gestión de calidad integral que plantea que la calidad no se limita al rendimiento individual (de jueces o personal de los tribunales), sino que alcanza toda la organización en un sentido global, incluyendo las necesidades y los deseos de todas las personas interesadas, y, por supuesto, esto toca la percepción que tienen de la calidad. **Las administraciones aplican los preceptos de la calidad integral con la eficiencia como objetivo teleológico y la confianza como objetivo instrumental.** Y a la inversa: **para disfrutar de la confianza de los ciudadanos, las administraciones tienen que ser eficientes, mejorar continuamente,**



ser abiertas y transparentes y evaluar constantemente lo que hacen y como lo hacen. Y aspirar a aumentar la confianza de los ciudadanos.

Se deben identificar, de una parte, los factores que influyen en la confianza que los ciudadanos tienen en los tribunales y, de otra, proponer medidas que pudieran contribuir a aumentarla. Así, se pueden identificar las **claves siguientes en la base de la generación de la confianza**: 1) la **accesibilidad** de los tribunales y del personal de los tribunales a las partes y a los testigos; 2) la **forma en que los tribunales acogen las partes** y los testigos; 3) los **plazos** de los trámites; 4) la **transparencia** de los procedimientos; 5) la **forma en que están redactadas las sentencias** y las actuaciones; 6) la **imagen** que los **medios de comunicación** transmiten de los tribunales; 7) el **nivel de conocimiento** que los ciudadanos tienen sobre las actividades de los tribunales; 8) el **comportamiento de los jueces**.

En relación a la redacción, **el mundo judicial se ha contentado con constatar que los destinatarios de las sentencias son los juristas**: los representantes de las partes y los jueces de instancias superiores e inferiores. Esta visión no tiene en cuenta que también las partes y las otras personas interesadas, que a menudo no tienen formación jurídica, tienen derecho a poder entender y que el sistema depende de la capacidad de los razonamientos del juez para convencer, precisamente, toda aquella persona que, con o sin conocimiento del derecho, forma parte de la sociedad que lo mantiene. Pasa que determinadas sentencias son objeto de críticas virulentas en el debate público a pesar de ser de una calidad impecable desde el punto de vista de la técnica jurídica. **Contentarse con la calidad técnica en estas situaciones no responde a los principios de la calidad integral.** Por tanto, la forma en que están formuladas las sentencias deviene capital desde este enfoque. El ministerio fiscal sueco lo formulaba así en un documento de 2004: «Las sentencias se tienen que redactar de una manera comprensible porque todas las personas interesadas puedan entender el contenido, las consecuencias y los razonamientos del tribunal».

Ante esta filosofía y de la naturaleza no negociable de perseguir los objetivos desde posicionamientos teleológicos e instrumentales, el informe diagnostica una **necesidad de cambio**: porque las personas sin formación jurídica puedan entender y quedar convencidas por los razonamientos del tribunal, hacía falta, en aquel momento, que se transformaran las convenciones de redacción de las sentencias. **Los jueces tenían que integrar las consideraciones de redacción clara en**



mayor medida y tener más en cuenta quien es el público en un estado de derecho.

III. ENSEÑANZAS CLAVE

No se puede modernizar el lenguaje en detrimento de la precisión jurídica. Como afirma también Kimble (1992), la tensión entre precisión jurídica y lenguaje claro es muy menor de lo que se acostumbra a creer: **al intentar mejorar la claridad de la redacción, normalmente se consigue mejorar no sólo la claridad de la redacción sino también la precisión jurídica.** La clave son las mentalidades; en este caso, de los jueces. **Nadie más que los jueces puede determinar si una reformulación altera el mensaje y la legalidad.** Los cambios no devienen a fuerza de proyectos aislados o de iniciativas puntuales; y las mentalidades son la puerta al trabajo sistemático.

Otra conclusión es que **las formulaciones utilizadas en las leyes tienden a filtrarse de arriba abajo y a reaparecer en textos administrativos elaborados en niveles inferiores, incluso en otros géneros menos formales y divulgativos.** También se debe advertir un acierto en la colaboración, más o menos forzada, entre juristas y lingüistas. Cuando los unos y los otros trabajan conjuntamente, evitamos conflictos de tipo «gremial». Por eso, organizar el trabajo de revisión de manera que, en los ministerios, nadie sabe qué modificaciones son propuestas de los juristas y que lo son de los lingüistas es un ejemplo a seguir, que permite la formación mutua y constante entre perfiles profesionales.

Con todo, una enseñanza capital es que **el cambio en los estilos de redacción pide tiempo: implica valores, convicciones, actitudes y convenciones, además de ser un trabajo que no acaba nunca.** Cada situación comunicativa y cada texto bebe del sistema, exige un trabajo nuevo y pone a prueba los postulados de partida. **Cabe, por tanto, incorporar la perspectiva de calidad integral a todos los niveles:** obtener el apoyo de la dirección, integrar el tema de la redacción clara en el flujo de trabajo y evaluar regularmente los resultados. Todo ello, por supuesto, requiere una voluntad política clara y una visión de conjunto.



Por este motivo, y haciendo uso de las competencias reconocidas por el artículo 18.p) del ROCSJ, dicto el Acuerdo con el contenido siguiente:

**ACUERDO 028.1/2019 DEL SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL DE GIRONA, ILMO. SR. JOSÉ FRANCISCO ESCUDERO
MORATALLA,**

1. Destinatarios de este Acuerdo. Este Acuerdo va dirigido a los LAJS de Girona y al Departamento de Justicia porque tomen conocimiento.

2. Objeto del Acuerdo. Se dar a conocer el trabajo investigador de Ingemar Strandvik, responsable de calidad en la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea, que ens pot servir de modelo y pauta de actuación.

3.º. Comunicación y publicación. Dése traslado de este Acuerdo a todos los LAJS de la provincia porque tomen conocimiento mediante correo electrónico y procédase a su publicación en la **Unidad compartida M.**

4.º. Entrada en vigor. Este acuerdo entrará en vigor el próximo día **21 de marzo de 2019.**

Notifique este Acuerdo a todos los destinatarios del mismo, haciéndoles saber que contra este Acuerdo puede interponerse recurso de alzada en el plazo de **un (1) mes** a contar desde su comunicación ante el Ilmo. Sr. Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña.

Girona, 21 de marzo de 2019.



**José Francisco Escudero Moratalla
Secretario Coordinador Provincial de Girona**



Tipus d'Instrument:	ACORD
Número:	028.1/2019
Origen:	Secretari Coordinador Provincial de Girona
Vigència:	
Cessament de vigència:	
Breu resum del contingut:	LLENGUATGE. Claredat i comunicació

ACORD 028.1/2019

“Cada savi amb el seu problema i cada boig amb el seu tema” (A. Machado).

La democràcia exigeix seguretat jurídica i aquesta planteja un *sine qua non*: que les autoritats públiques es comuniquen de manera clara i entenedora amb la ciutadania, que ha d'entendre tot allò que emeten els poders públics. La bona comunicació és un dret ciutadà però també un avantatge polític: es tracta d'una eina que genera legitimitat i confiança, que permet que la ciutadania acati les decisions de les administracions i, per si tot això no és suficient, estalvia recursos públics. Avui, la comunicació té un valor creixent.

IV. LA COMUNICACIÓ CLARA ALS TRIBUNALS

Els beneficis que han generat els esforços en els àmbits legislatiu i formatiu en termes de consciència, actituds i resultats es poden trobar arreu del sistema, la qual cosa inclou l'àmbit judicial. A Suècia el 20 de juny de 2007, es va crear l'anomenada Comissió sobre la Confiança amb l'encàrrec d'elaborar un estudi sobre la confiança que té la ciutadania en els tribunals i els aspectes que influeixen en aquesta confiança. El novembre del 2008, un informe oficial del Govern suec presentava dades, anàlisis i propostes per fer avançar els tribunals suecs cap a la ciutadania. Tant el Govern a través de l'encàrrec com els experts que van redactar l'informe situen la confiança en el centre del procés: si l'eficiència es pot definir com la relació entre efectes i costos, la confiança s'ha de veure com un lubricant que agilita i facilita la



presa de decisions i escurça el temps necessari, de manera que augmenta l'eficiència. La confiança és la base de la col·laboració de la ciutadania amb les autoritats i justifica per què n'acata les decisions, ja sigui a l'hora de pagar impostos, de respectar els límits de velocitat o de testificar en un jutjat. En funció dels coneixements i les experiències que el ciutadà té de la institució en qüestió, decideix el nivell de confiança que hi atribueix. Si perd la confiança que hi té, la interacció del ciutadà amb les institucions es complica i, en el cas dels tribunals, això entrebanca el bon funcionament del sistema judicial i, en conseqüència, també de l'estat de dret.

Per fomentar la confiança en els tribunals, cal assegurar que les **sentències mantinguin la qualitat jurídica**, que es respectin els terminis, que hi hagi possibilitat de recórrer, que els jutges puguin treballar de manera autònoma sense pressió de l'exterior, etc. I a més a més, a banda d'aquesta qualitat tècnica, **la ciutadania ha de tenir una percepció positiva de la qualitat. Mentre que la qualitat tècnica depèn dels coneixements i la competència dels jutges, la percepció de qualitat que cala en els usuaris depèn més aviat de les conductes, els valors i les actituds dels operadors jurídics.** Aquest aspecte de la qualitat és més subjectiu i es troba lligat a l'experiència. Sovint la percepció de la qualitat és més important per a la confiança que la qualitat tècnica a l'hora d'assegurar la cooperació i el bon funcionament del sistema.

V. UNA QUESTIÓ DE QUALITAT

Aquest plantejament coincideix amb la filosofia de la gestió de qualitat integral que planteja que la qualitat no es limita al rendiment individual (de jutges o personal dels tribunals), sinó que abasta tota l'organització en un sentit global, incloent-hi les necessitats i els desigs de totes les persones interessades, i, per descomptat, això toca la percepció que tenen de la qualitat. **Les administracions apliquen els preceptes de la qualitat integral amb l'eficiència com a objectiu teleològic i la confiança com a objectiu instrumental.** I a la inversa: **per gaudir de la confiança dels ciutadans, les administracions han de ser eficients, millorar contínuament, ser obertes i transparents i avaluar constantment el que fan i com ho fan.** I aspirar a augmentar la confiança dels ciutadans.



Cal identificar els factors que influeixen en la confiança que els ciutadans tenen en els tribunals i, de l'altra, proposar mesures que poguessin contribuir a augmentar-la. Així, es poden identificar les **claus següents en la base de la generació de la confiança**: 1) l'**accessibilitat** dels tribunals i del personal dels tribunals a les parts i als testimonis; 2) la **forma en què els tribunals acullen les parts** i els testimonis; 3) els **terminis** dels tràmits; 4) la **transparència** dels procediments; 5) la **forma en què estan redactades les sentències** i les actuacions; 6) la **imatge** que els **mitjans de comunicació** transmeten dels tribunals; 7) el **nivell de coneixement** que els ciutadans tenen sobre les activitats dels tribunals; 8) el **comportament dels jutges**.

En relació amb la redacció, **el món judicial s'ha acontentat amb constatar que els destinataris de les sentències són els juristes**: els representants de les parts i els jutges d'instàncies superiors i inferiors. Aquesta visió no té en compte que també les parts i les altres persones interessades, que sovint no tenen formació jurídica, tenen dret a poder entendre i que el sistema depèn de la capacitat dels raonaments del jutge per convèncer, precisament, tota aquella persona que, amb o sense coneixement del dret, forma part de la societat que el manté. Passa que determinades sentències són objecte de crítiques virulentes en el debat públic malgrat ser d'una qualitat impecable des del punt de vista de la tècnica jurídica. **Acontentar-se amb la qualitat tècnica en aquestes situacions no respon als principis de la qualitat integral**. Per tant, la forma en què estan formulades les sentències esdevé cabdal des d'aquest enfocament. El ministeri fiscal suec ho formulava així en un document de 2004: «Les sentències s'han de redactar d'una manera entenedora perquè totes les persones interessades en puguin entendre el contingut, les conseqüències i els raonaments del tribunal».

Davant d'aquesta filosofia i de la natura no negociable de perseguir els objectius des de posicionaments teleològics i instrumentals, l'informe diagnòstic a una **necessitat de canvi**: perquè les persones sense formació jurídica puguin entendre i quedar convençudes pels raonaments del tribunal, calia, en aquell moment, que es transformessin les convencions de redacció de les sentències. **Els jutges havien d'integrar les consideracions de redacció clara en major mesura i tenir més en compte qui n'és el públic en un estat de dret**.



VI. ENSEYAMENTS CLAU

No es pot modernitzar el llenguatge en detriment de la precisió jurídica. Com afirma també Kimble (1992), la tensió entre precisió jurídica i llenguatge clar és molt menor del que s'acostuma a creure: **en intentar millorar la claredat de la redacció, normalment s'aconsegueix millorar no només la claredat de la redacció sinó també la precisió jurídica.** La clau són les mentalitats; en aquest cas, dels jutges. **Ningú més que els jutges pot determinar si una reformulació altera el missatge i la legalitat.** Els canvis no s'esdevenen a força de projectes aïllats o d'iniciatives puntuals; i les mentalitats són la porta al treball sistemàtic.

Una altra conclusió és que **les formulacions utilitzades en les lleis tendeixen a filtrar-se de dalt a baix i a reaparèixer en textos administratius elaborats en nivells inferiors, fins i tot en altres gèneres menys formals i divulgatius.** També cal advertir un encert en la col·laboració, més o menys forçada, entre juristes i lingüistes. Quan els uns i els altres treballen conjuntament, evitem conflictes de tipus «gremial». Per això, organitzar el treball de revisió de manera que, en els ministeris, ningú no sap quines modificacions són proposades dels juristes i quines ho són dels lingüistes és un exemple a seguir, que permet la formació mútua i constant entre perfils professionals.

Amb tot, un ensenyament cabdal és que **el canvi en els estils de redacció demana temps: implica valors, conviccions, actituds i convencions, a més de ser una feina que no acaba mai.** Cada situació comunicativa i cada text beu del sistema, exigeix una feina nova i posa a prova els postulats de partida. **Cal, per tant, incorporar la perspectiva de qualitat integral a tots els nivells:** obtenir el suport de la direcció, integrar el tema de la redacció clara en el flux de treball i avaluar-ne regularment els resultats. Tot això, per descomptat, requereix una voluntat política clara i una visió de conjunt.

Per aquest motiu, i fent ús de les competències reconegudes per l'article 18.p) del ROCSJ, dicto l'Acord amb el contingut següent:

ACORD 028.1/2019 DEL SECRETARI COORDINADOR PROVINCIAL DE GIRONA, IL·LM. SR. JOSÉ FRANCISCO ESCUDERO MORATALLA,



**Secretaria de Coordinació
Provincial de Girona**

*Secretaría de Coordinación
Provincial de Girona*



1. Destinataris d'aquest Acord. Aquest Acord va dirigit als LAJ de Girona i al Departament de Justícia perquè en prengueu coneixement.

2. Objecte de l'Acord. Es donar a conèixer el treball investigador de Ingemar Strandvik, responsable de qualitat en la Direcció General de Traducció de la Comissió Europea, que ens pot servir de model i pauta d'actuació.

3r. Comunicació i publicació. Doneu trasllat d'aquest Acord a tots els LAJS de la província perquè en prengueu coneixement mitjançant correu electrònic i procediu a la seva publicació en la **Unitat compartida M**.

4t. Entrada en vigor . Aquest acord entrarà en vigor el proper dia **21 de març de 2019**.

Notifiqueu aquest Acord a tots els destinataris del mateix, fent-los saber que contra aquest Acord pot interposar-se recurs d'alçada en el termini d'un **(1) mes** a comptar de la seva comunicació davant l'Il·lm. Sr. Secretari de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Girona, 21 de març de 2019.



José Francisco Escudero Moratalla
Secretari Coordinador Provincial de Girona